

DB13

河北省地方标准

DB13/T 2430—2016

养老机构心理支持服务规范

Psychological Support Service Specification of Senior Care Organization

地方标准信息服务平台

2016-11-01 发布

2017-01-01 实施

河北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省质量技术监督局提出。

本标准由河北省服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：河北省标准化研究院、石家庄市普爱长者照护中心、石家庄市长安社区老年公寓。

本标准主要起草人：龚月芳、冯利君、安彦红、安兰茹、索婉宁、许凤俭、龙建勇、张玉、高峰。

地方标准信息服务平台

养老机构心理支持服务规范

1 范围

本标准规定了养老机构心理支持服务的术语和定义、分类、人员要求、环境与设施设备、心理支持的方法和内容、心理支持服务流程和服务质量管理。

本标准适用于养老机构心理支持服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合服务的各类组织。

3.2

心理支持 psychological support

通过言语或非言语方式，使人的认知、情感和态度有所变化，增强社会适应性，保持和增进身心健康的过程。

3.3

危机干预 crisis intervention

对处于心理危机状态的个体进行心理帮助或支持的过程。

4 分类

心理支持服务按内容可分为沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预和临终心理慰藉。

5 人员要求

5.1 护理员

5.1.1 应身体健康，符合从业要求。

5.1.2 应参加过相关心理学知识和技能的培训。

5.1.3 应具有尊老敬老、以人为本的职业道德和爱岗敬业、遵章守法、自律奉献的职业精神。

5.1.4 应具备一定的业务素质 and 道德修养，发自内心尊重老年人，肯定老年人的生存价值。

5.1.5 应会讲普通话，语速掌控适当，有亲和力，灵活应对老年人出现的心理问题。

5.2 专业人员

5.2.1 应配备心理咨询师或心理治疗师，宜配备社会工作者。

5.2.2 应持有与其岗位相适应的专业资格证书。

6 环境与设施设备

6.1 环境

6.1.1 室内空气应符合 GB/T 18883 的规定。

6.1.2 室内噪音应符合 GB 3096-2008 中 5.1 条 0 类的规定。

6.2 设施设备

6.2.1 应有独立、具有保密功能的心理咨询场所。

6.2.2 应配备心理咨询、治疗设施。

6.2.3 宜配备相应辅助性设备。

7 心理支持的方法和内容

7.1 沟通

7.1.1 言语沟通

7.1.1.1 应尊重老人，适时与老人进行交流，消除各种心理负担，淡化或逐渐弱化诱因刺激。

7.1.1.2 应对老人进行共情，加强与老人沟通的频度，掌握老人心理或精神的变化，并做相关记录。

7.1.1.3 应用真诚的态度与老人沟通，与老人交流时应降低声调、增加音量、语速缓慢、吐字清晰。

7.1.1.4 应对求助老人进行积极关注，促进老人与家庭成员之间的沟通。

7.1.1.5 应耐心倾听老人诉说，保持正常社交距离。

7.1.1.6 不应用指责、批判性语言打断、阻止或扭转老人的会谈内容。

7.1.2 行为互动

7.1.2.1 应帮助老人主动安排自己的生活，让老人身心活跃起来。

- 7.1.2.2 应鼓励老人参加力所能及的活动，帮助有需要的老人做适度的康复性训练。
- 7.1.2.3 应组织老人进行下棋、打牌等趣味活动，陶冶老人的情操，丰富晚年生活。
- 7.1.2.4 宜增加促进老人心理健康的人际交往活动。
- 7.1.2.5 应帮助新入院的老人尽快适应新环境。

7.2 情绪疏导

- 7.2.1 应了解老人情绪变化的原因，做好疏导前的准备工作。
- 7.2.2 应选择适宜疏导的时间和地点，控制疏导时长。
- 7.2.3 应因人而异采取疏导方式。
- 7.2.4 应耐心陪伴老人面对情绪困扰，不否认、不忽视老人的情绪体验。
- 7.2.5 应引导老人改变消极认知，建立对生活的积极态度。
- 7.2.6 应调动老人的主观能动性，提高生活质量和主观幸福感。

7.3 心理咨询

- 7.3.1 心理咨询应由心理咨询师承担。
- 7.3.2 心理咨询师应与老人建立咨询关系。
- 7.3.3 应选择适合的会谈方法，了解老人的感受、状态、咨询动机和期望。
- 7.3.4 应对老人深入了解，启发老人进行自我探索。
- 7.3.5 心理咨询师应明确现有的干预手段和自身能力的局限。
- 7.3.6 应与老人协商，针对老人实际情况选用合适的心理咨询方法。
- 7.3.7 应注意咨询效果在实际生活中的迁移应用。
- 7.3.8 应对老人的资料实施心理咨询保密原则。

7.4 危机干预

7.4.1 干预对象

- 7.4.1.1 通过心理测量和评估筛查出来的需要关注的危机者。
- 7.4.1.2 遭遇重大事件的危机者。
- 7.4.1.3 产生严重心理困扰的危机者。
- 7.4.1.4 有自伤、自残、自杀倾向或曾有自杀未遂史的危机者。
- 7.4.1.5 有破坏、攻击甚至伤人行为的危机者。

7.4.2 干预要求

- 7.4.2.1 危机干预应由心理咨询师或心理治疗师承担。

- 7.4.2.2 危机干预应有危机者家人及朋友参与或陪伴。
- 7.4.2.3 保持与危机者密切接触，建立沟通关系。
- 7.4.2.4 制定危机干预程序并记录相应的处理措施。
- 7.4.2.5 干预者以综合的方式帮助危机者面对个人心理问题。
- 7.4.2.6 应陪伴在危机者身边，维护危机者的安全。
- 7.4.2.7 耐心倾听危机者的叙述，了解危机发生的原因，确定危机问题所在。
- 7.4.2.8 当危机者出现情绪失控甚至晕厥、抽搐、休克等急症时，应及时提供及时的医学救助。

7.5 临终心理慰藉

- 7.5.1 应为临终者提供安静舒适的环境，允许家属陪伴，鼓励家属表达对临终者的关爱和照料。
- 7.5.2 应为临终者提供心理上的关怀与安慰，尽可能消除临终者对死亡的焦虑和恐惧。
- 7.5.3 应尽可能的满足临终者的需求，维护人格尊严，减轻身心的痛苦，提高最后的生命质量。
- 7.5.4 应及时对临终者家属提供心理慰藉和支持。

8 心理支持服务流程

8.1 建立服务流程

养老机构心理支持服务流程见图1，自杀危机处置流程见图2。心理支持人员可根据老人心理特点及存在问题建立相应的心理支持服务流程。

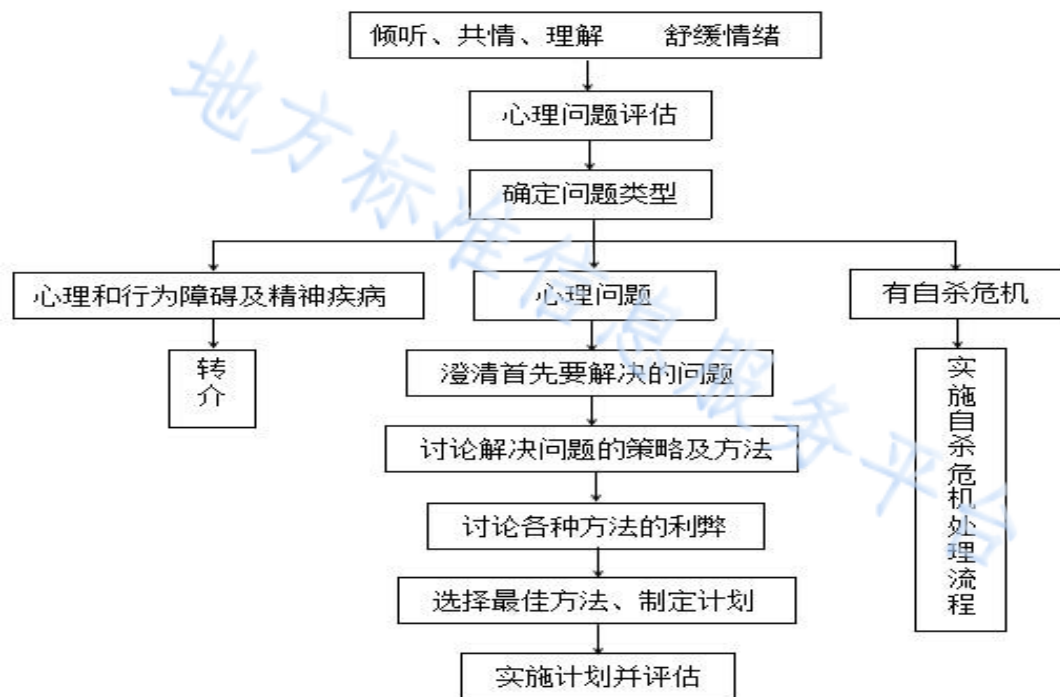


图 1 心理支持服务流程图

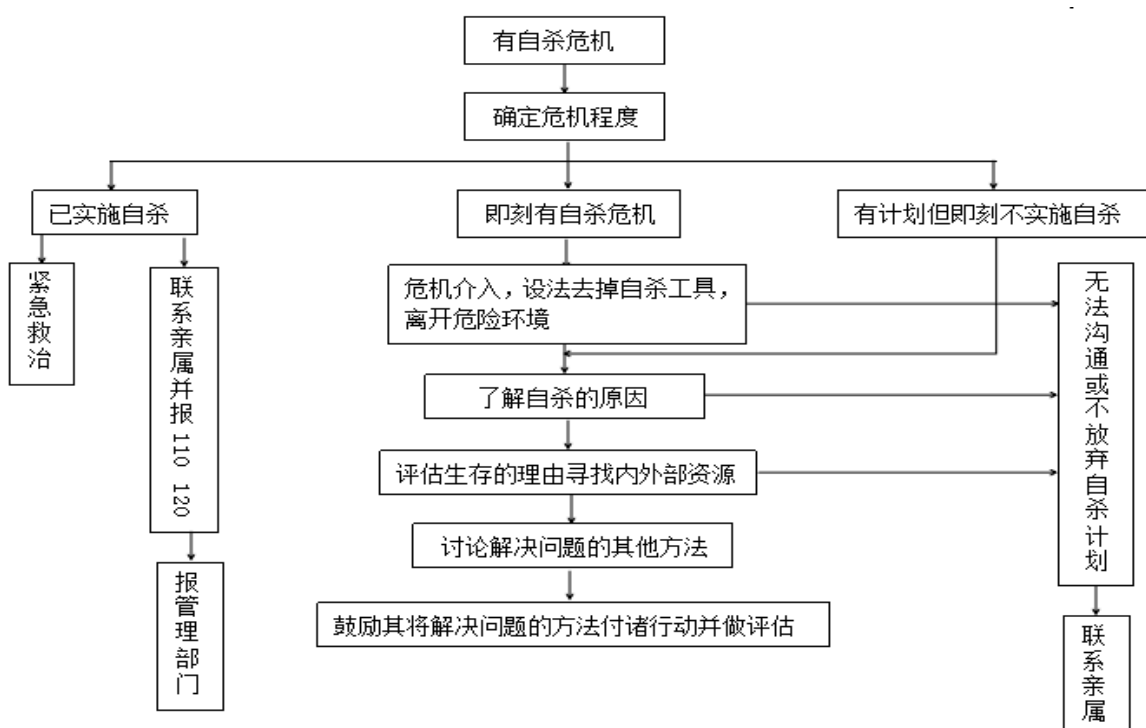


图 2 自杀危机处置流程图

8.2 心理测量和评估

8.2.1 心理支持人员应通过与老人的沟通和交流,明确老人主要心理问题与服务需求,确定其是否适合接受心理支持服务。

8.2.2 心理评估主要通过心理测试、问卷、观察、与老人交流等方式进行。进行心理评估过程中心理咨询师应使用科学、专业、信效度高的量表、参照和测量工具。

8.3 确定心理问题类型

8.3.1 应根据面谈和心理评估结果确定老人的心理问题类型。

8.3.2 心理问题类型及其严重程度包括但不限于心理问题、心理和行为障碍、精神疾病、自杀危机等。

8.4 方案确定

8.4.1 心理支持人员应与老人共同协商、制定心理支持服务方案。

8.4.2 方案内容包括心理支持的目标、技术、流程与时间等。

8.4.3 在整个服务实施过程中,心理支持人员都应根据老人情况变化等实际情况即时调整服务方案,并随着服务的逐渐深入不断补充完善服务方案。

8.5 服务实施

8.5.1 心理支持人员应按照心理支持服务方案,运用心理咨询的方法和技术,针对老人存在的问题与其进行咨询性谈话,宜根据方法的不同为老人布置作业或训练等。

8.5.2 在心理支持服务过程中,心理支持人员应及时与老人沟通,对老人进行阶段性心理评估,了解服务效果,并将其作为调整服务方案和开展下一步服务的依据。

8.5.3 当老人出现严重的心理和行为障碍时,心理支持人员应及时进行转介。

8.6 效果评估

8.6.1 心理支持服务结束前,心理支持人员应对服务效果进行评估,确认是否达到预期目标。

8.6.2 当预期目标达成时,心理支持服务结束;当预期目标未达成时,心理支持人员应分析原因,并根据原因和评估情况采取有效措施进行处理。

8.7 服务结束

8.7.1 心理支持服务结束时,心理支持人员应引导老人对整个服务过程进行回顾反思。

8.7.2 巩固心理支持服务效果,确保老人获得处理类似心理问题的能力和技巧。

8.8 跟踪回访

在心理支持服务结束以后,心理支持人员应进行服务效果跟踪,听取老人对心理支持服务的反馈。

9 服务质量管理

9.1 建立健全服务质量管理体系,制定服务方针,加以实施并持续改进。

9.2 建立相关管理机制,为老人提供畅通、公开的心理支持服务反馈渠道。

9.3 定期对心理支持服务效果进行检查,并记录检查结果。对检查中发现的问题,应采取有效的整改措施。

地方标准信息服务平台